

# Making complaints work for you

---

## A consumer guide

CA20N

CC

-7040



Ontario

Ministry of  
Consumer and  
Commercial  
Relations

Sometimes you can be disappointed when things go wrong with something you bought. Complaints might result from a misunderstanding, an error or purchases that do not meet the advertised claims. Dissatisfaction can come from not reading a store's "no return" signs or not following instructions on the proper use and care of the product.

Most problems between buyers and sellers can be solved by recognizing each other's rights and responsibilities and using common sense. You have the right to expect quality products and services at fair prices. You also have the right to complain to businesses when you are not satisfied with your purchase.

But you also have the responsibility to present your complaints accurately and fairly to sellers.



# Shop smart. It pays.

To avoid making a bad purchase, it is wise to follow the rules.

- ✓ Compare prices, guaranties or warranties, agreements and other features. Try to learn as much as you can about the product or service before you buy.
- ✓ Buy from sellers you know and trust.
- ✓ Ask friends and family about their experiences with products or businesses.
- ✓ Ask about the store's refund and exchange policy.
- ✓ Ask what the seller will do if you don't like what you bought.
- ✓ Make sure you understand what the guaranties, warranties or agreements say. Don't be afraid to ask for a simpler or clearer explanation.
- ✓ Get any agreements or promises in writing.
- ✓ Keep your receipts, cancelled cheques, copies of ads, contracts, bills and other important papers.

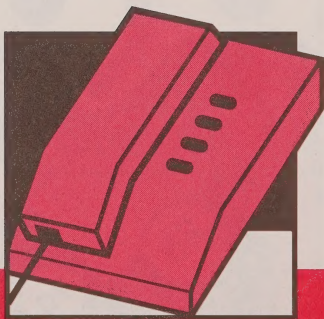


## If you have a problem

Sometimes you won't get what you want even if you shop smart. But you may not have to settle for a product or service you are dissatisfied with. You have the right to complain.

The success of your complaint depends on how well you prepare and present your case. Here are a few tips on how to complain effectively:

- ☒ First of all, make sure that you are not to blame for the problem. Did you:
  - read and follow all the instructions;
  - have a reasonable expectation of the product or service;
  - understand the agreement before signing; or
  - sign a contract with some blank sections?
- ☒ Find out about your legal rights. Are there any laws or regulations that can help you? For example: visit your local library, contact the Consumer Information Centre or call a lawyer.



## Prepare your case well

- ✓ Clearly describe your problem. The better you understand the problem, the easier it will be to explain it to others. Expect the seller to ask questions.
- ✓ Get the facts straight. Collect all the evidence you can. Start a file on the complaint. Include all cancelled cheques, bills, receipts, warranties or guaranties, contracts, agreements and advertising or catalogue descriptions.
- ✓ Without proof of purchase and dates, you may have trouble getting action. If you still have the product and the package it came in, save them. Write down the details of spoken agreements or promises made at the time of purchase. (Next time, get them in writing!)
- ✓ Decide on a fair way to settle the problem. Do you want repairs or replacement? If the problem has cost you a lot of money, calculate your losses and expenses. Be as realistic and objective as possible when deciding what should be done to correct the problem.

The clearer you are about the problem and how it can be fixed, the easier it will be to find a solution.



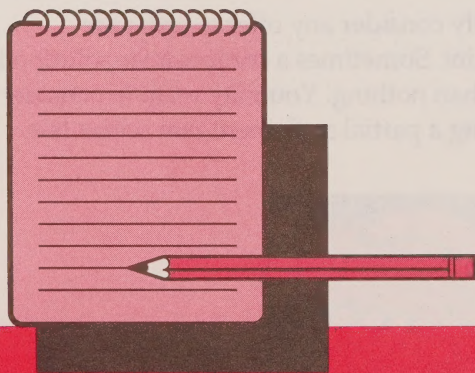
## Your course of action

- ☑ Start by contacting the customer-relations office or manager of the store where you made the purchase. Allow each person you talk to enough time to solve your problem before going to someone else. Many consumer complaints are solved at this point.
- ☑ Present your complaint promptly, accurately and politely. Delays, anger or threats will weaken your case.
- ☑ Keep a record of what happens. If you phone or visit the store, keep notes on the conversation. Include names of the people you talked with and what each person did to help solve the problem.



# How to write a complaint letter

- ✓ If your phone calls or visits fail, write a complaint letter to the company. Generally, it is best to put your complaint in writing so you have a record of what happened. A good letter is one of your best tools to help solve problems.
- ✓ Letters often get a fast response. Some businesses require that you put the complaint in writing before they will take any action.
- ✓ Keep the letter brief and to the point. Write in a courteous and polite manner. Usually the person reading the letter was not responsible for the problem. Type the letter if possible. If it is handwritten, make sure it is neat and easy to read.
- ✓ Keep a photocopy of your letter. Send photocopies of other records or documents. Send them by registered mail.



## What to include

- your name, address and phone numbers at home and at work (be sure to call yourself by the same name throughout the letter);
- the date;
- the name and address of the business;
- a complete description of the goods or service, including serial numbers, or model names or numbers;
- date and location of the purchase;
- a description of the problem including a short history;
- what you want the company to do about the problem; (ask for a specific action)
- a list of the related documents that support your case; and
- ask for a reply by a certain time (allow time for action or response; such as two weeks)

Enclose photocopies of any related documents and keep the originals.

## Consider all offers

Carefully consider any offer to settle the complaint. Sometimes a compromise solution is better than nothing. You may want to consider accepting a partial settlement that seems fair.

## In summary

Talk to the business right after the problem arises. Prepare your case well. Keep good records of your purchase and all steps you take to solve the problem.

Set a realistic goal and consider all reasonable offers.

If you are unable to solve your problem, seek outside help from consumer organizations, trade associations or government agencies. The last resort is to sue, either in Small Claims Court or a higher court. To qualify for Small Claims Court, the amount of the claim cannot be more than \$1,000 (\$3,000 in Metro Toronto). You do not need to hire a lawyer for Small Claims Court. However you do need solid evidence, and witnesses may also be helpful in presenting your case. To find out more about taking your case to court, contact the office nearest you. See the Bell Canada blue pages under Attorney General, Small Claims Court.

The Ministry of Consumer and Commercial Relations works to educate consumers and businesses about their rights and responsibilities in the marketplace.



## **For more information**

---

### **call or write to:**

Consumer Information Centre  
555 Yonge St., Main Floor  
Toronto, Ontario M7A 2H6

### **Toronto**

(416) 326-8555

(area code 807, call collect)

### **Toll free**

1-800-268-1142

### **TDD (hearing/speech impaired)**

(416) 326-8566

**Per ulteriori informazioni**

**chiamate o scrivete a:**

Consumer Information Centre  
555 Yonge St., Main Floor  
Toronto, Ontario M7A 2H6

**Toronto**

(416) 326-8555

(Prefisso 807, per chiamate a carico  
del destinatario)

**Chiamate Gratuite**

1-800-268-1142

**TDD** (sistema telefonico per  
non udenti)

(416) 326-8566

## In conclusione

Parlate con il commerciante non appena vi accorgete di avere un problema. Preparate con cura il vostro caso. Tenete un'esatta documentazione sia dell'acquisto sia di tutte le vostre iniziative per risolvere il problema.

Ponetevi un obiettivo realistico ed accettate eventuali offerte ragionevoli.

Se siete incapaci di risolvere il vostro problema da soli, per ricevere aiuto, potete rivolgervi alle organizzazioni dei consumatori, alle associazioni di commercianti od alle agenzie del governo. La vostra ultima possibilità è quella di fare causa, sia presso la Small Claims Court (Tribunale per le Dispute di Piccola Entità) oppure presso un altro tribunale. Le cause che vengono inoltrate presso la Small Claims Court non possono superare i 1 000 dollari (3 000 a Toronto). Per presentarvi in questo tribunale non vi sarà necessario rivolgervi ad un avvocato, potrete preparare il vostro caso da soli, a patto che abbiate delle prove concrete. Eventuali testimoni potrebbero esservi d'aiuto nella presentazione del vostro caso.

Per informarvi su come inoltrare una causa, contattate la Small Claims Court più vicina a voi. Il numero di telefono è indicato sulle pagine blu dell'elenco telefonico alla voce: Attorney General, Small Claims Court.

Il Ministry of Consumer and Commercial Relations è impegnato ad informare consumatori e commercianti dei loro diritti e delle loro responsabilità nel mondo commerciale.



## Che cosa includere

- il vostro nome, indirizzo, numero di telefono a casa ed al lavoro, (controllate di non esservi chiamati con nomi differenti nella compilazione della lettera);
- la data;
- il nome e l'indirizzo della ditta oggetto del vostro reclamo;
- una descrizione completa della merce o del servizio in questione, compresi eventuali numeri di serie, nome o numero del modello;
- data d'acquisto, ubicazione del negozio dove è stato effettuato l'acquisto;
- descrizione del problema, compresa una breve storia;
- che cosa volete che la ditta faccia per rimediare il problema (chiedete un'azione particolare);
- lista dei documenti che avete come prova a sostegno del vostro caso; e
- indicate un periodo di tempo entro il quale desiderate ricevere una risposta (lasciate tempo sufficiente, ad esempio due settimane, affinché possa venire intrapresa un'azione o venga formulata una risposta).

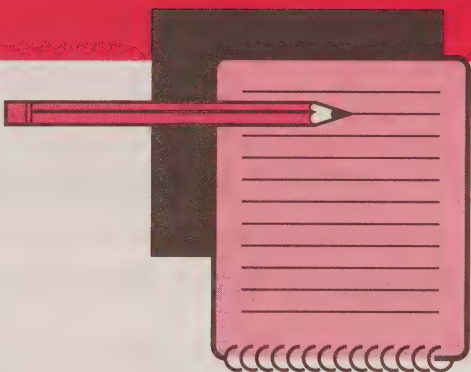
Allegate alla lettera le fotocopie dei documenti relativi al caso e conservate gli originali.

## Considerate tutte le offerte

Considerate attentamente tutte le offerte che vi vengono fatte per risolvere la vostra questione. A volte conviene accettare una soluzione di compromesso, piuttosto che niente, ed accettare quindi un risarcimento parziale, che sia tuttavia equo.

## Come scrivere una lettera di reclamo

- ✓ Se, dopo alcune telefonate o visite, non avete ancora risolto nulla, scrivete una lettera di reclamo alla ditta in questione. In genere è consigliabile mettere la vostra lamentela per iscritto, in modo che il reclamo venga documentato. Una lettera ben formulata è uno dei migliori strumenti che avete a vostra disposizione per risolvere il problema.
- ✓ Spesso le lettere ricevono una risposta in tempi abbastanza brevi. Alcune ditte, inoltre, richiedono che il reclamo venga messo per iscritto, prima di intraprendere qualsiasi azione.
- ✓ La lettera dovrebbe essere concisa e ben focalizzata. Usate un linguaggio gentile ed educato. Generalmente la persona che riceve la vostra lettera non è responsabile del vostro problema. Se possibile, scrivete la lettera a macchina. Se la scrivete a mano assicuratevi che sia ordinata e che si possa leggere facilmente.
- ✓ Conservate una fotocopia della vostra lettera, allegate anche una fotocopia degli altri documenti. Inviare il tutto con una raccomandata.



## Che cosa fare

- ☒ Potrete iniziare contattando l'ufficio per la protezione dei consumatori o il direttore del negozio dove avete acquistato il prodotto in questione. Date, alle persone a cui vi rivolgete, tempo sufficiente per risolvere il problema, prima di parlare con qualcun altro. Molti dei reclami esposti dai consumatori vengono risolti in questo stadio.
- ☒ Presentate il vostro reclamo tempestivamente, in modo accurato ed educato. Ritardi, mani-festazioni di rabbia o minacce non faranno altro che indebolire il vostro caso.
- ☒ Tenete un diario delle vostre iniziative. Se, ad esempio, telefonate o vi recate al negozio, prendete nota degli appunti della conversazione. Prendete nota del nome delle persone con cui parlate e delle cose che queste persone hanno fatto per aiutarvi a risolvere il problema.



# Preparate il vostro caso accuratamente

✓ Descrivete il vostro problema accuratamente. Tanto meglio voi capirete il vostro problema tanto meglio riuscirete a descriverlo agli altri. Siate preparati alle domande del commerciante. Esponete i fatti in modo ordinato, raccogliete tutte le prove a vostra disposizione. Aprite una pratica per il vostro reclamo a cui allegherete le ricevute, gli assegni incassati, gli scontrini, le garanzie, i contratti, gli accordi e gli annunci pubblicitari in vostro possesso.

✓ Se non avete la data e la prova d'acquisto, vi potrebbe essere difficile iniziare una pratica di reclamo. Se avete ancora il prodotto e la sua confezione, conservateli. Mettete per iscritto gli accordi o le promesse ricevute al momento dell'acquisto. (La prossima volta chiedete che questi accordi o promesse vi vengano presentati per iscritto prima di effettuare il vostro acquisto.)

Decidete di risolvere il problema in modo equo. Desiderate una riparazione del prodotto o la sua sostituzione? Se questo problema vi è costato parecchio denaro, calcolate le vostre spese e quanto denaro avete perso. Siate il più obiettivi e realistici possibile quando decidete che cosa si dovrebbe fare per rimediare al problema.

Tanto più sarete chiari nell'esporre il problema, e le sue soluzioni, tanto più facile vi sarà risolverlo.



## Se doveste avere un problema

Talvolta anche acquistando in modo intelligente non si riesce ad ottenere ciò che si desidera. In questo caso, tuttavia, non dovete accontentarvi del prodotto o del servizio di cui non siete soddisfatti perché avete il diritto di reclamare.

Avrete maggiori probabilità di avere successo se preparerete e presenterete il vostro caso accuratamente. Ecco alcuni suggerimenti su come esporre un reclamo in modo efficace.

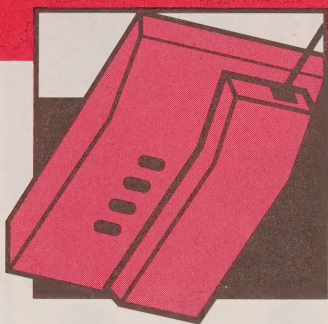


Prima di tutto assicuratevi di non essere la causa del problema.

- Avete letto e seguito attentamente le istruzioni?
- Avete delle ragionevoli aspettative rispetto ad un servizio o prodotto?
- Avete capito l'accordo prima di firmarlo?
- Avete firmato un contratto con alcuni punti lasciati in bianco?



Informatevi sui vostri diritti legali. Ci sono delle leggi o delle norme che vi potrebbero essere d'aiuto in questo momento? Ad esempio, consultate la biblioteca locale, contattate il Centro d'Informazione per i Consumatori (Consumer Information Centre), o parlate con un avvocato.



# Acquistate in modo intelligente. Conviene.

Per evitare di fare degli acquisti infelici, è consigliabile seguire queste regole.

☒ Confrontate i prezzi, controllate le garanzie, eventuali accordi o caratteristiche del prodotto. Cercate di informarvi il più possibile sul servizio o prodotto che volete comperare, prima di effettuare l'acquisto.

☒ Acquistate da commercianti di fiducia.

☒ Parlate con i vostri amici e familiari delle loro esperienze con un particolare prodotto o fornitore.

☒ Chiedete al negoziante se è possibile restituire la merce e venire rimborsati o se si può sostituire la merce.

☒ Chiedete al negoziante che cosa succede se non siete soddisfatti di quello che avete acquistato. Accertatevi di aver capito chiaramente i termini della garanzia o dell'accordo. Non abbiate paura di chiedere ulteriori chiarimenti od una spiegazione più semplice.

☒ Chiedete di avere per iscritto ogni accordo o promessa.

☒ Conservate le ricevute, gli assegni incassati, copie della pubblicità del prodotto, i contratti, gli scontrini ed altri importanti documenti.





Può talvolta essere deludente acquistare qualche cosa e poi scoprire che non corrisponde alle nostre aspettative. I motivi delle lamentele dei clienti riguardo ad un certo prodotto possono nascere da un malinteso, da un errore o dal fatto che il prodotto non possiede le caratteristiche reclamizzate. Non leggere le indicazioni del negozio riguardanti la possibilità o meno di restituire la merce oppure non seguire le istruzioni per il corretto uso e la manutenzione di un prodotto, può renderci insoddisfatti.

La maggior parte dei problemi che sorgono fra acquirenti e commercianti si possono risolvere riconoscendo i diritti e le responsabilità degli uni e degli altri ed usando un po' di buon senso. I consumatori hanno il diritto di aspettarsi prodotti di qualità, servizio e prezzi onesti. Hanno anche il diritto di esprimere le loro lamentele ai commercianti quando non sono soddisfatti del loro acquisto. I consumatori, tuttavia, hanno il dovere di presentare le loro lamentele ai commercianti in modo accurato ed equo.

**Come presentare i  
reclami in modo  
vantaggioso**

**Guida dei  
consumatori**

